

2021年度 「有料老人ホームなんでも相談会 ―有老協が悩みを解消―」 実施結果について

2021年度に開催いたしました「有料老人ホームなんでも相談会―有老協が悩みを解消―」の実施結果をお知らせいたします。相談件数等の内訳と「苦情相談」の内容、入居相談などの「ホームに関する問い合わせ」の内容をご紹介します。

なお、掲載されている内容はやりとりの一部の要約となります。ご了承の上ご覧下さい。

1 主催 公益社団法人全国有料老人ホーム協会 苦情対応委員会

2 後援 厚生労働省

3 日時 令和3年10月12日(火)～10月14日(木) 3日間

4 相談件数

(1)受付件数内訳

	R3 年度計(3日)	[参考]H30 年度計(6日)
電話	81	164
FAX・文書	0	1
面談	0	3
計	81	168

(日別内訳)

	10/12	10/13	10/14	計
電話	25	20	36	81
FAX	0	0	0	0
面談	0	0	0	0
計	25	20	36	81

※10/18 受付分(1件)は10/14に含む

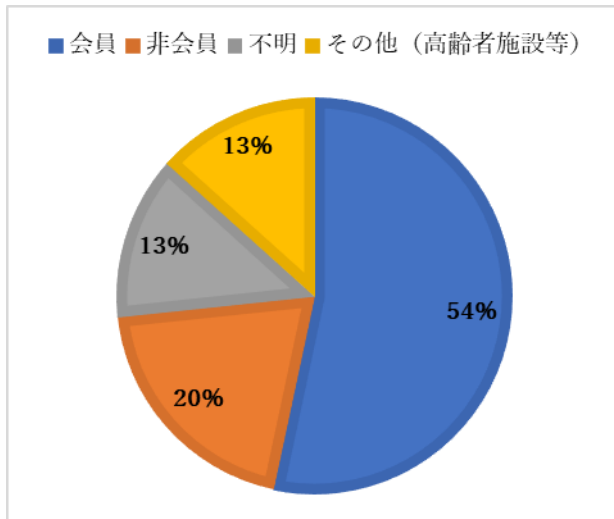
(2)相談内訳

内訳	電話	FAX	面談	計	構成比(%)
入居者等からのホームへの苦情	15	0	0	15	18.5
ホームに関する問い合わせ	66	0	0	66	81.5
計	81	0	0	81	100.0
構成比(%)	100.0	0.0	0.0	100.0	

(3) 苦情相談内訳

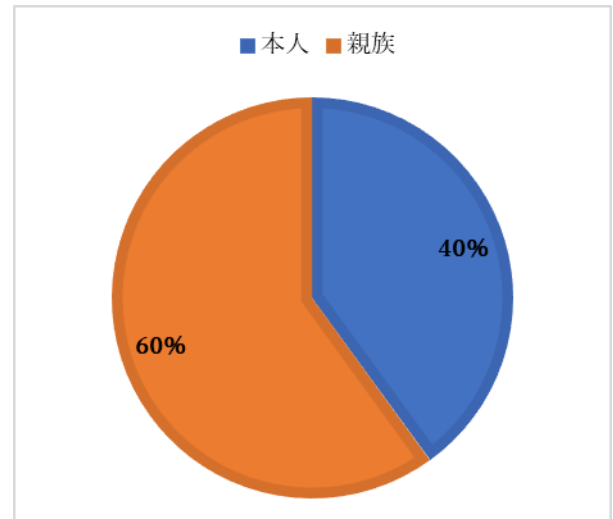
<受付件数>

期間中	入居者等からの相談(相手別)			
計	会員	非会員	不明	その他(高齢者施設等)
15	8	3	2	2
	53.3%	20.0%	13.3%	13.3%



<受付件数>

期間中	入居者等からの相談(相談者別)	
計	本人	親族
15	6	9
	40.0%	60.0%



苦情相談内訳(複数選択)

種別	件数	構成比 (%)	
契約 解約	①入居時費用の返還	0	0.0
	②遅延	0	0.0
	③短期解約	0	0.0
	④契約解除	0	0.0
	⑤変更	0	0.0
	⑥その他契約	0	0.0
価格 料金	①原状回復	1	0.0
	②その他費用	2	0.0
接客対応	1	0.0	
役務 品質	①介護	0	0.0
	②食事	0	0.0

種別	件数	構成比 (%)	
役務品質	③生活支援	0	0.0
	④医療支援	2	0.0
	⑤その他運営※1	4	0.0
施設・設備	0	0.0	
販売方法	0	0.0	
表示・広告	0	0.0	
法規・基準	0	0.0	
安全・衛生	0	0.0	
その他※2	5	0.0	
計	15	99.9	

※1役務・品質の⑤その他運営の具体例

煙草のにおいに対する対応、倫理綱領への対応等

※2その他の具体例

家族間におけるトラブル等

苦情相談内容(一部抜粋)

①値上げについてのトラブル

【主訴】

母が入居している特別養護老人ホームで、突然8月から食費を値上げされ、これまでより二倍になった。余りにひどい。

【回答】

特別養護老人ホームに対する値上げ等のご相談は、特別養護老人ホームが所在する自治体の窓口にご相談ください。

なお有料老人ホームでは、月額利用料の変更について、有料老人ホーム設置運営標準指導指針 12 項(2) 三では「利用料等の改定のルールを入居契約書又は管理規程上明らかにしておくとともに、利用料等の改定に当たっては、その根拠を入居者に明確にすること。」と規定されており、設置者が独断で値上げする行為は指導指針違反になるほか、消費者契約法違反となる恐れがあります。しかし、事業者が入居契約書上で「〇年に一回料金改定をすることができる」「運営懇談会の意見を聴く」「合理的な理由を示す」などと記載している場合は、入居者は契約上この条件に合意しているものとみなされ、契約上に記載された手続きを踏まえていれば、あらたな入居者の同意なく、事業者は料金の改定を行うことができると判断されますのでご注意ください。

②隣室の煙草についてのトラブル

【主訴】

有料老人ホームに入居しているのだが、隣室の煙草の煙や臭いが私の部屋に入ってきて困っている。

【回答】

喫煙については、通常、共用部分については禁煙としていても、居室については喫煙可としているホームもあります。ホームとしては、近隣の入居者の意見も聞いたうえで、喫煙者に苦情申出の内容を伝え、喫煙時は窓を閉め煙が外に漏れないよう注意する事、ベランダでの喫煙禁止などを求める事で、状況の改善を図る事が必要ですが、それらを喫煙されている入居者に強制することはできません。においは人によって感じ方が異なります。今後、有料老人ホームへの入居を検討されている場合で、煙草のにおいが気になる方は、共用部・居室においても運営上禁煙としているか、禁煙となっていない場合は入居する居室の隣室・上下に喫煙者が入居しているかどうかホームに確認しましょう。

③その他

- ・有料老人ホームに入居しているのだが、隣部屋のラジオ等による騒音に悩まされている。騒音が出ると職員は居室に来てくれるが解決はしない。
- ・有料老人ホームに入居して5年になるが、環境問題で話し合いをしてきたが解決しない。化学物質による影響で、のど等の調子が悪く、困っている。

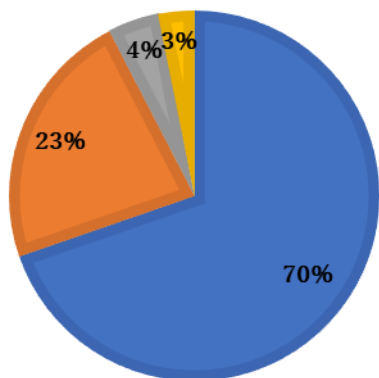
(4)入居等相談内訳

計	本人(入居・希望者)	親族(入居・希望者)	輝・友の会会員	不明
66	46	15	3	2
	69.7%	22.7%	4.5%	3.0%

計	50代	60代	70代	80代	不明
66	1	6	13	14	32
	1.5%	9.1%	19.7%	21.2%	48.5%

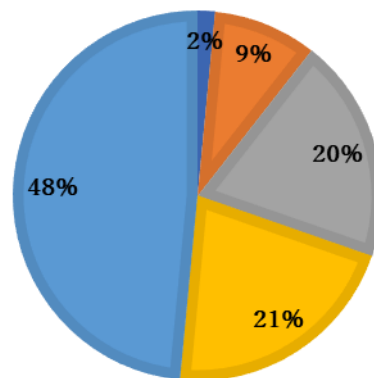
相談者別内訳

■ 本人（入居・希望者） ■ 親族（入居・希望者） ■ 輝・友の会会員 ■ 不明



相談者年代別内訳

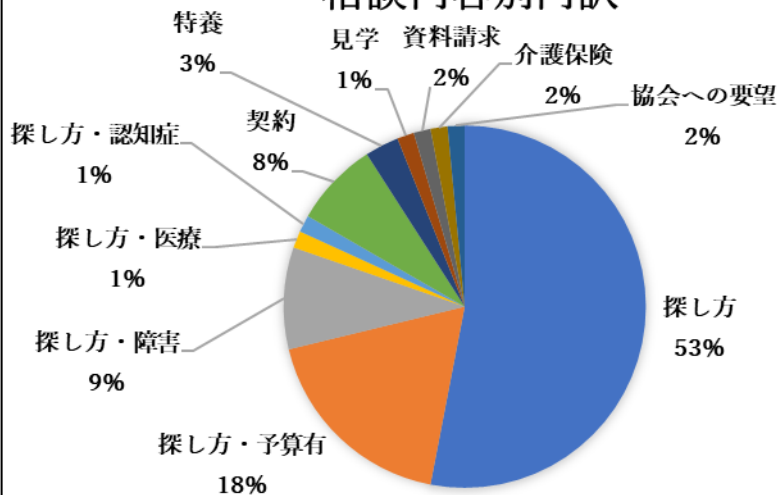
■ 50代 ■ 60代 ■ 70代 ■ 80代 ■ 不明



相談内容別内訳

相談内容	件数	%
探し方	35	53.0%
探し方・予算有	12	18.2%
探し方・障害	6	9.1%
探し方・医療	1	1.5%
探し方・認知症	1	1.5%
契約	5	7.6%
特養	2	3.0%
見学	1	1.5%
資料請求	1	1.5%
介護保険	1	1.5%
協会への要望	1	1.5%

相談内容別内訳



入居相談等内容（一部抜粋）

- ・ホームについてどのようにして探せばよいのか（地域や予算は決まっている）。
- ・ホームの種類について教えてほしい。
- ・障害をもつ子供と入居できる有料老人ホームはあるのか。